

Az alternatív vitarendezés lehetséges alkalmazási módjai gazdasági- és egyéb szervezetekben

Az alternatív vitarendezés és a mediáció

- a konfliktus fogalma
- az alternatív vitarendezés fogalma
- a mediáció fogalma
- a mediátor szerepe és feladata
- a mediáció stílusai

Szervezeti kommunikáció

- a kommunikáció ágense
- a szervezeti kommunikáció fogalma
- a tanuló szervezet fogalma
- a vezető szerepe

A szervezeten belüli bizalom

- a bizalom fogalma
- a bizalom szükséges mértéke
- a vezető szerepe és feladata
- a bizalom és a konfliktusok kapcsolata

A szervezeti konfliktusok kezelése

- Harvard-módszer
- human relations-modellekkel
- neoweberianus modell
- Mastenbroek szervezet hálózatmodellje

„A konfliktus a szűkös javak elosztásáért folytatott küzdelem, amelyben az egymással szemben álló felek egyaránt a másik elnyomására, közömbösítésére törekkenek.”

vs.

„A konfliktust, a korlátozott mértékben rendelkezésre álló erőforrásokért történő rivalizálásként értelmezzük, ahol a konfliktus és kooperáció együttesen jelennek meg.”

MÓDSZERTAN

- Szekunder forráselemzés
- Kérdőíves felmérés
 - alapsori és kétváltozós elemzések
- Tíz db félig strukturált szakmai mélyinterjú
 - a hanganyagokból készített szó szerinti átiratok elemzése hat különböző fő kategória mentén



A KUTATÁS FELVETÉSEI:

1. A szereplők AVR-hez kapcsolódó tudásából nem következik a módszer gyakorlatban történő alkalmazása, az önrendelkezés foka az érdekérvényesítő segítő technikák ismerete ellenére sem magas.
2. A szereplők közötti kommunikáció mellőzi a dialógus ismérveit, nem eredményez kooperációt és kölcsönösen elfogadható megoldásra törekvést.
3. Az alternatív vitarendezés eszközeinek alkalmazásához a szükséges és elégséges feltételek csak részben állnak rendelkezésre.



Főbb kutatási eredmények mindkét szervezet tekintetében:

- **Nem megfelelő** személyek vagy szervezeti egységek közötti **kommunikáció**.
- **Kimondottan**, célzottan **konfliktuskezelési tréningre nincs igény**.
- Ahol lehetőség van **szakértő személy bevonására**, ott a felsővezető mint megbízó jellemzően tanácsadói szerepben látja szívesen a bevont szereplőt, viszonyuk mellőzi a hierarchikus vonásokat, **kapcsolatuk partneri**.
- Kiemelt szerep jut a vezetőnek.
- **Nem jellemző a vezető** beosztásban lévő szereplőkre a helyzet **rendezése** iránti **igény** megléte.
- Lényegében – különösen az állami és önkormányzati szektorban – **magára marad a munkavállaló a konfliktusával**, a rendszerben elérhető **eszközök** – anyagi forrás, vagy munkavállalói nyitottság hiányában – **nem a kívánt hatásokkal működnek**.
- A szervezeti konfliktusok kezelésével megbízott szereplő esetében a **külsős megbízott** a preferált, de a **bizalom** kialakulása és a rendelkezésreállítás olyan szempontok, amely akár a **belső munkatársi** pozíciót is indokolhatják.



Főbb kutatási eredmények a KKV szervezetekben:

- Jellemző a **belső ügyvéd** és **írásbeliség hiánya**.
- A **vezető dönt** kihasználva a hierarchia adta fölényét.
- **Bizalomhiány** felső- és középvezetők között.

Főbb kutatási eredmények az egyéb szervezetekben:

- Szakmai szempontból **megkérdőjelezhető** felsőbb **utasítások**.
- A piaci szereplőkhöz képest egyes területeken általánosan **ismertek az AVR eszközei és módszerei**.

Főbb irodalom jegyzéke

- Ábrahám et al. (2012): MEDIÁCIÓ Közvetítői eljárások. Budapest. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.
- Bakacsi, Gyula (2010): A szervezeti magatartás alapjai. Budapest. AULA Kiadó Kft.
- Beer, Jennifer E. – Stief, Eileen (1997): The Mediator's Handbook. USA. Gabriola Island, BC. New Society Publisher.
- Bennett, Mark D. – Hughes, Scott (2005): The Art of Mediation. USA. NITA.
- Fisher, Roger – Ertel, Danny (1995): Getting Ready to Negotiate. In: The Getting to Yes Workbook. USA. Penguin Business.
- Fisher, Roger – Ury, William (1991): Getting to yes. New York. USA. Penguin Books.
- Fisher, Roger – Ury, William (1991): Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. USA. Penguin Books.
- Horányi, Örszéb (szerk.) (2007): A kommunikáció mint participáció. Budapest. AKTI és Typotex Kiadó.
- Krémer, András (2020): Szakmai, tudományos nyilvános terek. In: JEL-KÉP – Kommunikációs, Közvetlen, Média.
- Mastenbroek, Willem F. G. (1991): Konfliktusmenedzsment és szervezettefejlesztés. Budapest. Közgazdasági és jogi könyvkiadó.
- Perrow, Charles (1997): Szervezetszociológia. Budapest. Osiris Kiadó.
- Piliuski et al. (2020): Honnan, hová, hogyan? - Mediációs célok és stílusok. In: Esély.
- Rákóczy, Zsuzsanna (2020): Possible application methods of alternative dispute resolution in economic and other organisations. Kézirat.
- Roloff, Michael E. (1989): Communication and Conflict. In: Berger, Charles R. – Chaffee, Steven H. (szerk.): Handbook of Communication Science. USA. SAGE Publications, Inc.
- Schein, Edgar H. (2010): Organizational culture and leadership. San Francisco, CA, USA. Jossey-Bass A Wiley Imprint.
- Senge, Peter M. (1998): Az 5. alapelv. A tanuló szervezet kialakításának elmélete és gyakorlata. Budapest. HVG Rt.
- Steinar, Kvale (2005): Az interjú - Bevezetés a kvalitatív kutatás interjútechnikáiba. Budapest. József Műhely Kft.
- Winslade, John – Monk, Gerald (2008): Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict. Jossey-Bass A Wiley Imprint, San Francisco, CA, USA
- Trócsányi, László (2018): A mediáció erőforrásokat szabadon fel - interjú Dr. Trócsányi László igazságügyi miniszterrel.
- ipos.hu (2008): Üzletre hangolva.
- net.jogtar.hu (2020): 2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről.
- piacesprofit.hu (2009): Peren kívül.

A szervezeti mediáció bevezetésének lehetősége:

- Az AVR irányába elkötelezett felsővezetés.
- A titoktartás követelményének érvényesítése.
- Bizalom a középvezetők és a beosztottak részéről az eljárás irányába.
 - Szükséges anyagi forrás megléte.
- Megfelelő szabályozás, tájékoztatás, dokumentálás.
 - Lehetőség és igény belső képzésre.
- Nyitottság a helyzet új megvilágításba helyezésére.